	<b>DERECHOS Y DEBERES DE COLABORADORES, CLIENTES Y PROVEEDORES</b>		Versión 01
			Código 2R2 DYDCCP
	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Revisado por:</b>	Juan Carlos Espinel Cárdenas	Administrador	22/Jul/2017
<b>Aprobado por:</b>	Elva Cecilia González López	Gerente	22Jul/2017

## DERECHOS Y DEBERES DE COLABORADORES, CLIENTES Y PROVEEDORES.

### Derechos para Colaboradores

- Recibir un pago justo y oportuno por los servicios suministrados.
- Recibir un trato justo, equitativo, amable y respetuoso por parte de la Agencia.
- Conocer los proyectos e iniciativas que desarrolla la Agencia en cuanto a temas de sostenibilidad
- Ser vinculado a los proyectos e iniciativas de la Agencia.
- Recibir retroalimentación sobre la prestación de sus servicios en aspectos sostenibles.
- Seguridad en las instalaciones de la Agencia de Viajes.
- Respeto y trato amable durante el desarrollo de sus actividades dentro de la Agencia de Viajes.
- Promover su formación enviándolo a capacitaciones en temas relacionados a sus funciones y también en temas sostenibles
- Participar activamente
- Ser informado sobre los proyectos y los objetivos a cumplir por parte de la gestión de la Agencia.
- Informar las acciones que se realiza la Agencia para evaluar su desempeño.



### Deberes de los Colaboradores

- Adquirir conocimiento y poner en práctica los requisitos generales con relación a la sostenibilidad.
- Cumplir con las directrices de la Agencia relacionadas con la Sostenibilidad.

- Mantenerse informado sobre los avances y nuevas prácticas de Sostenibilidad en la Agencia de Viajes.
- Informar oportunamente sobre irregularidades o incumplimientos de los compromisos adquiridos en torno a la Sostenibilidad.
- Participar activamente y de manera obligatoria del programa de capacitaciones implementado por la Agencia.
- Realizar sugerencias para el fortalecimiento de los programas de Sostenibilidad.
- Ofrecer información de manera responsable sobre los atractivos del patrimonio natural y cultural del orden Nacional y regional.
- Brindar información sobre la normatividad legal vigente, sobre el tráfico ilícito de flora y fauna, bienes culturales y explotación sexual y comercial con niños y niñas adolescentes.
- Rechazar el ESCNNA, la explotación laboral infantil y cualquier práctica discriminatoria.
- Participar de acciones sociales y benéficas convocadas por la Agencia de Viajes
- Comportarse amablemente con todos los colaboradores (internos y externos) en sus relaciones interpersonales.

### **Derechos de los Clientes**

- Recibir todos los servicios establecidos en la oferta de la excursión o paquete turístico.
- Recibir comprobante de pago a través de factura de venta y así mismo recibir el contrato de prestación de servicios turísticos (planes turísticos).
- Recibir información clara y completa de las actividades a desarrollar durante la excursión.
- Manifestar sus inquietudes, quejas y sugerencias, peticiones, denuncias y felicitaciones - con relación a los servicios de los paquetes turísticos.
- Derecho a recibir un trato cortés y amable por parte de los funcionarios de la Agencia y personal asignado durante el servicio y el desarrollo de la excursión.
- Derecho a evaluar el servicio recibido a través de encuesta de satisfacción.
- Conocer las políticas, condiciones y restricciones de la agencia de viajes.
- Conocer la información del manejo de los recursos naturales, socioculturales y económicos de los sitios a visitar
- Conocer la información de los requisitos legales aplicables a los excursionistas para las actividades de turismo.



- Conocer sobre las actividades y campañas que se están llevando a cabo en la Agencia de viajes para la promoción de la sostenibilidad.

### **Deberes de los Clientes**

- Suministrar información clara, veraz y completa cuando se necesite.
- Cumplir con los horarios establecidos en las excursiones programadas.
- Dar Buen trato al personal que lo atiende
- Cuidar y hacer uso racional de los recursos brindados por la Agencia y por las empresas proveedoras de servicio durante la excursión.
- Pagar en su totalidad el valor del paquete turístico en caso de crédito u otra modalidad de pago.
- Informar sobre la documentación necesaria del sitio a visitar. Ejemplo: pasaporte, visa, formato de autorización de menores,
- En caso de personas menores de edad presentar una constancia de permiso o autorización de los padres y/o persona responsable autenticada.
- Llevar el documentación requerida en los sitios a visitar (documento de identidad, pasaporte, visas, vacunas, etc.)
- Respetar la cultura, creencias, tradiciones y hábitos de las personas de los diferentes destinos turísticos a visitar.
- Hacer un buen uso de los recursos naturales del destino turístico y de nuestra región.
- Cumplir con las leyes establecidas sobre explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
- Respetar la tranquilidad y descanso de todos los excursionistas que hacen uso del servicio turístico o del mismo destino turístico.
- Arrojar en sus respectivos lugares los residuos generados por el cliente



### **Deberes de los Proveedores**


- Dar cumplimiento a lo exigido por la normatividad vigente aplicable a su actividad económica
- Prestar un excelente servicio en relación a calidad y seguridad, cumpliendo a cabalidad con lo contratado
- Prestar asesoría cuando requiera la Agencia de viajes

- Dar buen trato con las personas que se relacione
- Recibir y apropiarse de las directrices informadas por la Agencia de Viajes relacionadas con la sostenibilidad.
- Tener conocimiento y poner en práctica los requisitos legales informados por la Agencia de Viajes respecto al ESCNNA, Patrimonio Natural y Patrimonio Cultural
- Aportar sugerencias a la Agencia de Viajes para el fortalecimiento de los programas de sostenibilidad.
- Tener la documentación vigente

### **Derechos de los Proveedores**

- Recibir un pago justo y oportuno por los servicios suministrados.
- Recibir respeto y trato amable en la prestación de los servicios y contacto con el personal de la Agencia de Viajes.
- Cumplir con las recomendaciones comunicadas por la Agencia, referentes a comportamientos responsables.
- Conocer las políticas, acciones, proyectos e iniciativas que desarrolla la agencia de viajes en cuanto a la Sostenibilidad.
- Presentar la documentación cuando sea solicitada por la Agencia de Viajes para verificar su idoneidad y legalidad.



	<b>RIGHTS AND DUTIES OF COLLABORATORS, CLIENTS AND SUPPLIERS</b>		Versión 01 Código 4R DDCCP
			<b>Nombre</b>
<b>Revisado por:</b>	Juan Carlos Espinel Cárdenas	Administrator	22/Jul/2017
<b>Aprobado por:</b>	Elva Cecilia González López	Gerente	22Jul/2017

## RIGHTS AND DUTIES OF COLLABORATORS, CLIENTS AND SUPPLIERS.

### Rights For Collaborators

- Receive a fair and timely payment for the services provided.
- Receive fair, equitable, kind and respectful treatment from the Agency.
- Know the projects and initiatives developed by the Agency in terms of sustainability issues
- Be linked to the projects and initiatives of the Agency.
- Receive feedback on the provision of its services in sustainable aspects.
- Security in the facilities of the Travel Agency.
- Respect and kind treatment during the development of their activities within the Travel Agency.
- Promote their training by sending them to trainings on topics related to their functions and also on sustainable issues
- Active participation
- Be informed about the projects and the objectives to be fulfilled by the management of the Agency.
- Inform the actions that the Agency performs to evaluate its performance



### Duties Of The Collaborators

- Acquire knowledge and put into practice the general requirements in relation to sustainability.
- Comply with Agency guidelines related to Sustainability.

- Stay informed about the progress and new Sustainability practices in the Travel Agency.
- Report opportunely about irregularities or breaches of the commitments acquired around Sustainability.
- Actively and compulsorily participate in the training program implemented by the Agency.
- Make suggestions for the strengthening of Sustainability programs.
- Offer information in a responsible manner about the attractions of the natural and cultural heritage of the national and regional order.
- Provide information on the current legal regulations on illicit trafficking in flora and fauna, cultural property and sexual and commercial exploitation of adolescent girls and boys.
- Reject ESCNNA, child labor exploitation and any discriminatory practices.
- Participate in social and charitable actions called by the Travel Agency
- Be friendly with all employees (internal and external) in their interpersonal relationships.

### **Rights Of The Clients**

- Receive all the services established in the offer of the excursion or tourist package.
- Receive proof of payment through the sales invoice and also receive the contract for the provision of tourist services (tourism plans).
- Receive clear and complete information of the activities to be developed during the excursion.
- Express your concerns, complaints and suggestions, petitions, complaints and congratulations - in relation to the services of the tour packages.
- The right to receive courteous and kind treatment from the officers of the Agency and personnel assigned during the service and the development of the excursion.
- Right to evaluate the service received through a satisfaction survey.
- Know the policies, conditions and restrictions of the travel agency.
- Know the information on the management of natural, sociocultural and economic resources of the sites to visit



- Know the information of the legal requirements applicable to hikers for tourism activities.
- Know about the activities and campaigns that are being carried out in the Travel Agency for the promotion of sustainability.

### **Duties Of Clients**

- Provide clear, truthful and complete information when needed.
- Comply with the schedules established in the scheduled excursions.
- Give good treatment to the staff that attends
- Caring for and making rational use of the resources provided by the Agency and by the service providers during the trip.
- Pay in full the value of the tour package in case of credit or other payment method.
- Inform about the necessary documentation of the site to visit. Example: passport, visa, authorization form for minors,
- In the case of minors, present a certificate of permission or authorization from the parents and / or authenticated responsible person.
- Carry the required documentation in the places to visit (identity document, passport, visas, vaccines, etc.)
- Respect the culture, beliefs, traditions and habits of the people of the different tourist destinations to visit.
- Make good use of the natural resources of the tourist destination and our region.
- Comply with the laws established on the commercial sexual exploitation of children and adolescents.
- Respect the tranquility and rest of all hikers who use the tourist service or the same tourist destination.
- Throw the waste generated by the client in their respective places



### **Duties of the Providers**

- Comply with the requirements of the current regulations applicable to your economic activity

- Provide an excellent service in relation to quality and safety, complying fully with what was contracted
- Provide advice when required by the Travel Agency
- Give good treatment to people who are related
- Receive and appropriate the guidelines informed by the Travel Agency related to sustainability.
- Have knowledge and put into practice the legal requirements informed by the Travel Agency regarding CSEC, Natural Heritage and Cultural Heritage
- Provide suggestions to the Travel Agency for the strengthening of sustainability programs.
- Have the current documentation



### **Rights of Suppliers**

- Receive a fair and timely payment for the services provided.
- Receive respect and kind treatment in the provision of services and contact with the staff of the Travel Agency.
- Comply with the recommendations communicated by the Agency, regarding responsible behavior.
- Know the policies, actions, projects and initiatives developed by the travel agency in terms of Sustainability.
- Present the documentation when requested by the Travel Agency to verify its suitability and legality